

STANDARDS UNSERER ARBEIT

Wir sind Wegbegleiter für die Familie als Ganzes und für die einzelnen Familienmitglieder.

Wir sind überzeugt davon, dass jeder Mensch Experte seiner Lebenssituation ist und die Kraft zur Veränderung und Entwicklung in sich trägt.

Wir begleiten im Alltag, wir hören zu, möchten Orientierung geben und dazu beitragen, die Verhältnisse durch Hilfe zur Selbsthilfe zu verbessern.

Wir achten auf...

- ✓ wohlwollende und wertschätzende Begegnungen
- ✓ Wahrung der persönlichen Rechte
- ✓ Beteiligung
- ✓ ein Beschwerdekonzzept
- ✓ Respekt vor den Familien mit ihren Besonderheiten, d.h. feinfühligem Umgang mit Grenzen der Familien
- ✓ Balance zwischen freundlicher Anbindung an die Familien und professionelle Distanz
- ✓ Transparenz der Arbeit – wir wollen, dass es nachvollziehbar ist, was wir tun, es gibt keine geheimen Absprachen oder Gespräche ohne Wissen der Familie
- ✓ Einhaltung des Datenschutzes
- ✓ Partnerschaftlichkeit – die Hilfe ist ein gemeinsamer Prozess
- ✓ Verlässlichkeit – Absprachen werden eingehalten, Termine pünktlich wahrgenommen



WELCHEN WEG BIETEN WIR IHNEN BEI EINER BESCHWERDE?

1. Wenn Sie als Mutter / Vater / Eltern sich beschweren möchten, wenden Sie sich zunächst direkt an unsere zuständige Fachkraft, die Anlass für die Beschwerde gibt. Die Beschwerde wird thematisiert. Im besten Fall findet sich bereits eine Einigung. Sofern dies nicht möglich ist, können Sie mit Schritt 2 weiter verfahren.

2. Besteht noch Klärungsbedarf, können Sie sich an die Bereichsleitung, Brunhilde Hummel, Durchwahl im Büro 0761-29677902 wenden. Sofern notwendig und/oder gewünscht findet ein gemeinsames Gespräch mit Ihnen, der zuständigen Fachkraft und der Bereichsleitung statt.

3. Konnten weder die Fachkraft noch die Bereichsleitung Ihr Anliegen zufriedenstellend klären, dann bleibt noch der Weg über die Geschäftsführung Wolfgang Konradi, Telefon 0761 29677901.

4. Sollte auch bei diesem Schritt keine Klärung erfolgen, kann die Bereichsleitung mit der fallführenden Fachkraft des Jugendamtes einen Fachkräftewechsel innerhalb von Kurve e.V. oder einen Wechsel zu einem neuen Träger besprechen.

5. Darüber hinaus haben Sie jederzeit die Möglichkeit, sich an außenstehende Stellen zu wenden:

→ **Fallführende Fachkraft** vom Jugendamt (Telefonnummer erfragen unter 201-8601)

→ **Ombudsstelle:**

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige Beschwerdestelle, die im Konfliktfall zwischen Ihnen und Kurve e.V. vermittelt.

Initiative Habakuk, Regionalstelle Freiburg

Manuel Arnegger

Kartäuserstr. 51, 79102 Freiburg

Tel. 0761-38508172



WIE KANNST DU DICH BEI EINER BESCHWERDE AN UNS WENDEN?

1. Wenn du mit etwas, was die Fachkraft macht nicht einverstanden bist, bespreche dich am besten, wenn es dir möglich ist, direkt mit der Fachkraft. Du kannst auch mit deinen Eltern oder einer Person deines Vertrauens (Pate, Onkel, Tante, Freund, Freundin....) gemeinsam deine Beschwerde vorbringen.
2. Besteht noch Klärungsbedarf, kannst du dich, deine Eltern oder eine Person deines Vertrauens im nächsten Schritt an die Bereichsleitung, Brunhilde Hummel, Durchwahl im Büro 0761-29677902 wenden. Sofern notwendig und/oder gewünscht findet ein gemeinsames Gespräch mit dir, deinen Eltern der Fachkraft und der Bereichsleitung statt.
3. Konnte dein Anliegen noch nicht zufriedenstellend geklärt werden, gibt es die Möglichkeit, dich an die Geschäftsführung Wolfgang Konradi Telefon 0761 29677901 zu wenden.
4. Gibt es auch bei diesem Schritt keine Lösung, kann die Bereichsleitung mit der fallführenden Fachkraft vom Jugendamt einen Fachkräftewechsel innerhalb von Kurve e.V. oder einen Wechsel zu einem neuen Träger besprechen.

Darüber hinaus hast du jederzeit die Möglichkeit, dich an außenstehende Stellen zu wenden:

→ **Fallführende Fachkraft** vom Jugendamt (Telefonnummer erfragen unter 201-8601)

→ **Ombudsstelle:**

Die Ombudsstelle ist ein unabhängige Beschwerdestelle, die im Konfliktfall zwischen dir und Kurve e.V. vermittelt.

Initiative Habakuk, Regionalstelle Freiburg

Manuel Arnegger

Kartäuserstr. 51, 79102 Freiburg

Tel. 0761-38508172

